

**STUDI IDENTIFIKASI SUMBER STRES PADA KARYAWAN
PT. DHARMATAMA MEGA FINANCE MEDAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi
Universitas Medan Area**

Oleh :

**UNI SRI HERTAWATY
08.860.0024**



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2012**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 30/5/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)30/5/24

JUDUL SKRIPSI : STUDI IDENTIFIKASI STRES KERJA PADA
KARYAWAN PT. DHARMATAMA MEGAH
FINANCE MEDAN

NAMA MAHASISWA : UNI SRI HERTAWATY

NIM : 08 860 0024

BAGIAN : PSIKOLOGI INDUSTRI DAN ORGANISASI

MENYETUJUI

Komisi pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

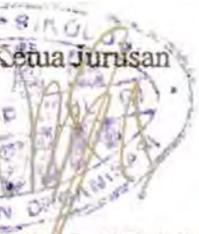

Nini Sri Wahyuni S.Psi, M.Pd


Babby Hasmayni S.Psi, M.Si

MENGETAHUI

Ketua Jurusan

Dekan


Rahmi Lubis S.Psi, M.Psi


Prof. Dr. H. Abdul Munir M.Pd

Tanggal Sidang meja Hijau

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 30/5/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)30/5/24

DIPERTAHANKAN DIDEPAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI
FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREA
DAN DITERIMA UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN
DARI SYARAT-SYARAT GUNA MEMPEROLEH
GELAR SARJANA (S1) PSIKOLOGI
PADA TANGGAL



DEWAN PENGUJI

1. Rahmi Lubis S.Psi, M.Psi
2. Nini Sri Wahyuni S.Psi, M.Pd
3. Babby Hasmayni S.Psi, M.Si
4. Drs. Maryono M.Psi
5. Andy Chandra M.Psi

TANDA TANGAN

Motto

Wanita Hebat bukan karena dia cantik

Wanita Hebat bukan karena dia kaya

Wanita hebat bukan karena dia pintar

Dan bukan pula di sampingnya ada pria ganteng dan kaya,,

Tapi wanita hebat adalah wanita yang mampu terus berdiri menyelesaikan

Masalahnya, mampu berdoa dan percaya kepada TUHAN yang adalah

Sumber "kekuatan".....

Wanita hebat melukis kekuatan melalui proses kehidupan...

Bersabar saat tertekan...

Tersenyum saat hati menangis...

Diam saat terteka..

Mempesona karena memaafkan...

Wanita itu Almarhum ibunda tercintaku...

ONLY YOU IN MY HEART MOMMY...

LEMBAR PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini kupersembahkan untuk :

Allah SWT atas segala rahmat, berkah dan hidayah-Nya Nabi Muhammad SAW beserta keluarga tercinta, sahabat dan kerabat.

Kepada Orang Tuaku

Bapak tercinta : Ir. Suryanto

Almarhum mama tersayang : Alm. Irawaty

Ibuk tersayang : Aryanty Nasution

Serta Mbak dan abang "ku : Endang Salianty / Khairudin Lbs

Agus Suprayogi

Harry Syakputra

Adiknya : M. Iqbal Parba

Dan yang terakhir malaikat kecilku RAFKA MUFTI AGASHA yang selalu memberikan senyuman, tawa yang tak pernah hilang setiap melihat senyumannya...

Kebahagiaan yang tak tertandingi adalah memiliki KELUARGA...

Ini adalah bagian terpenting dalam hidupku

Mungkin setiap kata dan rangkaian kalimat tidaklah cukup untuk melukiskan tentang apa yang kurasakan...

Terlalu indah dan tak sanggup untuk diungkapkan...

Cinta dengan ketabuan hati

Persahabatan yang tanpa pamrih

Nilai yang selalu menyertai

Setiap perjalanan panjang hidupku

Karya ini ingin kupersembahkan untuk keluarga, kalian semua yang telah mendukung setiap langkah kerja kerasku

Thank you for all my family..

I love them so much..

ABSTRAK
STUDI IDENTIFIKASI STRES KERJA PADA KARYAWAN
PT. DHARMATAMA MEGAH FINANCE
MEDAN

Oleh:

UNI SRI HERTAWATY

08 860 0024

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi stres kerja pada karyawan, dimana yang menjadi subjek penelitian ini adalah karyawan khususnya dep kolektor di PT. DHARMATAMA MEGAH FINANCE MEDAN yang berjumlah 45 orang.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis statistic deskriptif dengan rumus Chi Kuadrat untuk mengetahui persentasi beberapa faktor stres kerja karyawan.

Berdasarkan anaiisis data diketahui bahwa : faktor peran dalam organisasi menempati urutan pertama sebagai faktor penyebab stres kerja. Hasil ini diketahui dengan melihat frekuensi sebanyak 24 orang (53,3%) yang memiliki skor tinggi, dan 21 orang (46,7%) memiliki skor rendah. Di urutan kedua, faktor struktur dan iklim organisasi diketahui 31 orang (68,9%) memiliki skor tinggi, 14 orang (31,1%) memiliki skor rendah.

Di urutan ketiga, faktor di dalam pekerjaan diketahui 34 orang (75,6%) memiliki skor tinggi, dan 11 orang (24,4%) memiliki skor rendah. Selanjutnya yang terakhir di urutan keempat, faktor pengembangan karir diketahui 34 orang (75,6%) memiliki skor tinggi, dan 11 orang (24,4%) memiliki skor rendah.

Kata kunci : Stres kerja

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa karena Engkau lah yang selalu besertaku, membimbing serta menaungi hati, pikiran dan langkah peneliti. Terima kasih Tuhan atas segala berkat dan kasihMu sehingga peneliti dapat melampaui kendala dalam mengerjakan skripsi ini hingga selesai.

Selesainya penulisan skripsi ini, tidak lain juga karena adanya bantuan, dukungan serta doa dari berbagai pihak, oleh karena itu sudah sepantasnya dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak, almarhum mama tercinta beserta ibu (Ir. Suryanto, Aini Irawaty dan Aryanti Nasution) dengan cinta dan kasih yang tulus penuh kesabaran dan selalu membesarkan hatiku disaat-saat tersulitku, semoga Allah SWT selalu melindungi kalian dalam keadaan apapun. Rasa sayang ini tidak pernah sirna kepada kalian orang tuaku sebelum aku membalas budi yaitu membahagiakan kalian.
2. Keluargaku tercinta, mbak dan abangku tersayang (Endang Sulianty, Agus Suprayogi, Harry syahputra) juga abang dan kakak iparku Khairudin lubis dan Linda Siregar, adik kami M. Iqbal Purba “si pesek” serta malaikat kecil kami Rafka Mufti Agasha “si indomie” yang selalu memberikan dukungan

dan bantuan moril dan materil. Setiap kata dan ucapan yang selaiu kalian sampaikan merupakan bentuk kasih sayang dan perhatian untuk peneliti.

3. Bapak Prof. Dr. H. Abdul Munir M.Pd, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
4. Ibu Nini Sri Wahyuni S.Psi, M.Pd, selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan masukan, pengarahan dengan sabar, memberikan kritik yang membangun kepada peneliti sehingga selesainya skripsi ini.
5. Ibu Babby Hasmayni S.Psi, M.Si, selaku pembimbing II yang ditengah-tengah kesibukannya mengajar tetap meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan peneliti dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan juga selesainya skripsi ini.
6. Ibu Rahmi Lubis S.Psi, M.Psi, selaku Ketua Tim Penguji.
7. Bapak Drs. Maryono M.Psi, selaku Sekretaris Tim Penguji.
8. Bapak Andy Chandra M.Psi, selaku Dosen Tamu.
9. Ibu Rahmi Lubis S.Psi, M.Psi selaku kepala bagian Psikologi Industri dan Organisasi Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
10. Bapak Jhonson Sianturi, selaku Pimpinan Kepala Cabang PT. DHARMATAMA MEGAH FINANCE Medan, atas izinnnya memperboiehkan penulis untuk melakukan penelitian.

11. Karyawan-karyawan khususnya bagian Dep Kolektor PT. DHARMATAMA MEGAH FINANCE Medan, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi skala yang diberikan.
12. Seluruh Dosen, pegawai, tata usaha, dan perpustakaan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah memberikan bekal ilmu dan banyak membantu peneliti demi kelancaran dan selesainya skripsi ini.
13. Bapak Zuhdi Budiman S.Psi, M.Psi yang sudah banyak memberikan masukan-masuka yang sangat berarti dalam penyelesaian skripsi ini.
14. Sahabat-sahabat tercintaku Guys family : Ayu, Tya, Novi, Azmi, Ricky, Regina, Mira serta Kinoy, Endah, Anisa, Anes dan Bang Wahyu. Terima kasih untuk hari-hari indah yang kita lewati bersama disaat senang dan susah kalian selalu ada.
15. Buat BFF ku Ulfa Hudayah, Intan Siregar, Fika Hardianty, Tira Syahrina Harahap, Melfa Citra Pane, Monica Kharisma, Arfah, yang selalu ada disaat senang dan susah.
16. Buat Teman-teman yang lain Aulia, Vicky, Habibi, Danok yang selalu memberi motivasi untukku.

Peneiiti menyadari bahwa masih terdapat kelemahan-kelemahan dalam penulisan skripsi ini, baik dalam tata tulisan maupun isinya, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan skripsi ini.

Akhir kata peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu psikologi di Indonesia, juga bagi mereka yang tertarik pada penelitian ini.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmatNya kepada kita semua.

Medan, Oktober 2012

Penulis

Uni Sri Hertawaty



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I . PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	6
a. Manfaat Teoritis.....	6
b. Manfaat Praktis.....	7

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Karyawan

1. Pengertian Karyawan.....	8
2. Status karyawan.....	8
3. Tugas Dep kolektor.....	10

B. Stres Kerja

1. Pengertian Stres.....	10
2. Reaksi Individu Terhadap Stres.....	14
3. Pengertian Stres Kerja.....	15
4. Faktor-faktor Penyebab Timbulnya Stres Kerja.....	17
5. Aspek-aspek Stres Kerja.....	20

C. Kerangka Konseptual.....	24
-----------------------------	----

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian.....	25
B. Identifikasi Variabel Penelitian.....	25
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	25
D. Subjek Penelitian.....	26
E. Teknik Pengumpulan Data.....	27
1. Validitas.....	28
2. Reliabilitas.....	28

F. Analisis Data.....	29
BAB IV. PERSIAPAN PENELITIAN, PELAKSANAAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Orientasi Kanchah dan Persiapan Penelitian.....	30
1. Orientasi Kanchah.....	30
2. Persiapan Penelitian.....	31
3. Uji Coba Alat Ukur penelitian.....	32
B. Analisis data dan Hasil Penelitian.....	34
C. Pembahasan.....	40
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	43
B. Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA.....	46



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel :

1.istribusi Penyebaran Butir Skala Stres Kerja Sebelum Uji Coba...	32
2.istribusi Penyebaran Butir Skala Stres Kerja Setelah Uji Coba.....	34
3.Kategori, Jumlah dan Persentase Faktor Di dalam Pekerjaan.....	36
4.Kategori, Jumlah dan Persentase Faktor Peran Dalam Organisasi...	37
5.Kategori, Jumlah dan Persentase Faktor Pengembangan Karir.....	38
6.Kategori, Jumlah dan Persentase Fakkor Struktur dan Iklim Organisasi	39



DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran :

A. Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Stres Kerja

Analisis Statistik Deskriptif Skala Stres kerja

B. Surat Keterangan Bukti Penelitian



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Melakukan suatu pekerjaan merupakan keinginan dasar dan manusia hidup. Bekerja menurut As'ad (1987) suatu kebutuhan, baik bagi pria maupun pada wanita yang mengandung arti melaksanakan suatu tugas yang diakhiri dengan buah karya yang dapat dinikmati oleh manusia yang bersangkutan. Terdorongnya manusia untuk bekerja menurut Davis (dalam Sabar, 1996) adalah adanya kebutuhan yang harus dipenuhi. Aktivitas dalam kerja mengandung unsur kegiatan sosial, menghasilkan sesuatu, dan pada akhirnya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia.

Dalam menjalankan aktifitas kerjanya, manusia seringkali dihadapkan pada berbagai permasalahan yang menuntut kemampuan individu untuk menyelesaikannya. Ada sebagian individu dengan tuntutan kerja yang ada cenderung mengalami stres, sementara bagi individu yang lain, justru suatu bentuk pekerjaan yang sulit merupakan tantangan yang harus dikerjakan. Bagi sebagian individu yang menilai bahwa suatu kondisi kerja cenderung membuat stres, hal ini menandakan bahwa individu berada dalam situasi kerja yang tidak menyenangkan dan dirasa menekan (Anoraga dan Widiyanti, 1990).

Biasanya individu dalam bekerja dihadapkan pada berbagai situasi yang dapat menimbulkan stres. Stres dalam bekerja menurut Luthans (1985) dapat diartikan

sebagai suatu respon adaptif pada suatu situasi eksternal yang menyebabkan penyimpangan-penyimpangan fisik, psikologis dan tingkah laku. Stres kerja menurut Lazarus (dalam Fraser, 1989) biasanya berhubungan dengan kondisi yang terjadi di lingkungan dan hal ini dapat berupa bahaya atau ancaman yang menyebabkan individu mengalami rasa takut, cemas, rasa bersalah, amarah, sedih, putus asa dan bosan.

Berbagai akibat yang dapat ditimbulkan dari stres kerja, di antaranya menurut Sarwono (1995) dapat menimbulkan reaksi-reaksi depresi, apatisme, yang bisa menyebabkan timbulnya penyakit kejiwaan seperti psikoneurosis, atau gejala-gejala gangguan fisik seperti tekanan darah tinggi (*hipertensi*) dan sebagainya. Di pihak lain, stres dapat menimbulkan reaksi emosional, kemarahan, agresivitas dan vandalisme.

“Pekerjaan saya sebagai deep collector di PT. Dharmatama Mega Finance ini sebenarnya sering membuat saya stres, karena banyak konsumen yang tidak tepat janji dari perjanjian tanggal yang sudah ditetapkan. Itu semua harus bisa saya atasi dengan sendirinya. Kadang-kadang ada konsumen yang tidak bayar selama 2 bulan dan itu membuat saya rugi secara pribadi dan akibatnya gaji saya dipotong. Saya sering mengalami stres karena nasabah tidak mau membayar uang tagihan keretanya, sedangkan saya harus mengejar target yang disesuaikan oleh pihak perusahaan. Bahkan saya kelihatan kurus, murung kalau memikirkan masalah tunggakan nasabah ini, sering emosi gak jelas ke sesama teman maupun keluarga, secara tidak langsung itu terbawa dalam kehidupan sehari-hari saya.”
(Komunikasi Personal 13 Juli 2012)

Ada beberapa macam gejala yang ditunjukkan ketika seseorang mengalami stres kerja, namun demikian gejala-gejala stres kerja tidak muncul dalam waktu yang bersamaan. Kadang-kadang kemunculannya bersifat komulatif, artinya sebenarnya

gejala tersebut sudah muncul dalam waktu yang cukup lama tetapi tidak terdeteksi jika tidak tampak perilaku tertentu. Beehr dan Newman (dalam Rice, 1992), mengelompokkan gejala-gejala stres kerja dalam tiga bagian, yaitu gejala fisik, gejala psikis, dan gejala perilaku.

Di dalam kegiatan kerja terdapat berbagai aspek yang perlu mendapat perhatian utama, yakni kondisi dalam diri individu yang bekerja dan kondisi pekerjaan itu sendiri. Menurut Anoraga dan Widiyanti (1990) uang bukan satu-satunya keinginan dari manusia dalam bekerja, sebab banyak orang yang bekerja dengan suka hati, sekalipun orang tersebut tidak lagi memerlukan benda-benda materil. Jadi yang diinginkan orang tersebut adalah nilai sosial yang berbentuk penghargaan, respek dan rasa kagum dari orang lain. Kemudian untuk sebagian orang, bekerja merupakan dorongan pemuas, melalui kekuasaan, dan aktifitas menguasai orang lain. Hampir pada semua orang kerja menyajikan persahabatan dan kehidupan sosial. Bekerja merupakan sumber utama bagi pencapaian status sosial seseorang. Berdasarkan hal tersebut, maka uang tidak selamanya menjadi motif primer.

“Pengalaman yang ingin saya cari di disini bukan uang, itulah yang membuat saya lebih memahami apa resiko yang harus saya ambil kalau saya jadi deep collector, karena semakin banyak deep collector dari perusahaan lain jadi itu satu tantangan buat kami untuk meyakinkan bahwa perusahaan yang saya bawa lebih baik daripada perusahaan leasing lainnya. Adira itu paling banyak konsumen jadi mempunyai deep collector yang banyak juga.”

(Komunikasi personal 13 Juli 2012)

Masalah stres kerja dapat menjadi topik utama dalam pembahasan yang berhubungan dengan kondisi kerja yang sehat. Stres kerja merupakan sebuah kondisi

kerja yang dirasakan sangat tidak menyenangkan bagi pekerja. Berbagai penyebab terjadinya stres kerja, dimana menurut Koch dkk (dalam Asbowati, 1996) mengemukakan faktor-faktor stres kerja seperti stres yang berdasarkan tugas, stres yang berdasarkan peran, stres intrinsik pada *behavior setting*, stres yang muncul pada lingkungan fisik itu sendiri, stres yang muncul dari lingkungan sosial dalam hubungan-hubungan interpersonal, dan stres dalam sistem orang itu sendiri.

Tingkat persaingan antar perusahaan leasing semakin meningkat serta deep collector yang semakin banyak sehingga para deep collector dari PT. Dharmatama Mega Finance harus semakin kerja keras untuk melayani nasabah. Walaupun kadang-kadang memiliki nasabah yang tidak baik, mau menjatuhkan deep collector dan perusahaan itu sendiri. Berdasarkan latar belakang masalah di atas yaitu ada kesenjangan antara kenyataan yang terjadi di PT. Dharmatama Mega Finance dengan keinginan para deep collector yang selalu berharap tidak ada rintangan ataupun masalah di lapangan dengan nasabah. Dharmatama Mega Finance mengatakan selalu ingin menjadi yang terbaik dalam melayani nasabahnya, tapi para deep collector sering mengeluh ini murni bukan kesalahan deep collectornya tetapi beberapa nasabah yang tidak bisa diajak kerja sama dengan deep collectornya. Dengan adanya fenomena di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul dalam penelitian ini adalah **Studi Identifikasi Sumber Stres Pada Karyawan PT. Dharmatama Mega Finance Medan.**

B. Identifikasi Masalah

Stres kerja adalah sesuatu yang dapat terjadi pada setiap karyawan, dimanapun dia bekerja. Stres kerja menurut Lazams (dalam Fraser, 1985) mengatakan bahwa stres berhubungan dengan kejadian- kejadian di sekitar lingkungan serta merupakan bahaya atau ancaman yang mencakup rasa takut, cemas, rasa bersalah, marah, sedih, putus asa, dan bosan.

Dharmatama Mega Finance selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya tetapi kadang-kadang masalah timbul bukan dari deep collector itu sendiri tapi dari nasabah tersebut yang membuat deep collector itu stres terhadap nasabahnya. Berdasarkan uraian sebelumnya ada beberapa hal yang menyebabkan stres kerja pada karyawan di Dharmatama Mega Finance menarik untuk diteliti karena adanya fenomena yaitu : adanya keluhan para deep collector tentang nasabah yang sering lalai dalam membayar kreditan mereka tiap bulannya, belum lagi nasabah yang lari atau menghindar kalau deep collector datang kerumah nasabah. Permasalahan lapangan yang seperti inilah sering membuat karyawan bagian deep collector ini stres sedangkan perusahaan sering membuat target tiap bulannya. Dari hasil pengamatan pra-survey terlihat adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan.

C. Batasan Masalah

Pada penelitian mengenai studi identifikasi stres kerja pada karyawan di PT.

Dharmatama Mega Finance ini, peneliti membatasi masalah dengan menjelaskan tentang arti dari stres kerja khususnya yang terjadi pada karyawan bagian deep colector, faktor-faktor penyebab stres kerja. Populasi dalam penelitian berjumlah sekitar 102 deep colector, dan peneliti akan mengambil sekitar 45 sampel dari seluruh populasi yang ada. Peneliti berencana akan melakukan penelitian sekitar bulan September 2012 di PT. Dharmatama Mega Finance Medan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah adalah :

Bagaimanakah stres kerja para karyawan?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja pada karyawan. Oleh sebab itu dari penelitian ini nantinya akan diperoleh informasi mengenai faktor-faktor apa saja yang berperan dalam stres kerja.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis diharapkan dapat memperluas wawasan dan wacana dalam bidang ilmu psikologi, khususnya psikologi industri dan organisasi yang membahas mengenai stres kerja pada karyawan PT. Dharmatama Mega Finance Medan. Selain itu juga, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan referensi bagi peneliti-peneliti lain yang berminat dalam mengkaji masalah kualitas pelayanan ini dan juga dapat digunakan sebagai informasi tambahan dalam kajian psikologi dan penelitian-penelitian sejenis di bidang psikologi industri dan organisasi.

2. Manfaat Praktis

Kepada PT. Dharmatama Mega Finance dapat dijadikan sebagai bahan masukan guna meningkatkan posisinya dalam indeks pelayanan konsumen. Dapat dijadikan sebagai referensi tambahan untuk mengetahui stres kerja. Kepada konsumen diharapkan dapat membantu menyampaikan keinginan yang diharapkan karyawan pada PT. Dharmatama Mega Finance, dan bagi peneliti, diharapkan penelitian ini menjadi referensi untuk agenda penelitian yang akan datang.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Karyawan

1. Pengertian Karyawan

Menurut Undang-Undang Ketenagakerjaan Nomor 13 tahun 2003, karyawan dapat diartikan setiap orang yang bekerja dengan menerima imbalan dari tempat ia bekerja dan memiliki hubungan kerja dengan adanya perjanjian kerja antara pengusaha dan pekerja/karyawan.

2. Status Karyawan

a. Karyawan tetap

Menurut Undang-Undang Ketenagakerjaan Nomor 13 tahun 2003 yang dimaksud dengan karyawan tetap adalah karyawan yang diikat oleh perjanjian kerja untuk waktu tidak tertentu. Untuk calon karyawan tetap, perusahaan dapat mensyaratkan adanya masa percobaan paling lambat 3 bulan. Adapun ciri-ciri dari karyawan tetap adalah sebagai berikut:

1. Tak ada batasan jangka waktu lamanya bekerja.
2. Hubungan kerja antara perusahaan dan karyawan tetap dituangkan dalam "Perjanjian Kerja Untuk Waktu Tidak Tertentu".
3. Perusahaan dapat mensyaratkan masa percobaan maksimal 3 bulan.
4. Masa kerja dihitung sejak masa percobaan.
5. Jika terjadi pemutusan hubungan kerja bukan karena pelanggaran berat atau karyawan mengundurkan diri maka karyawan tetap mendapatkan uang

pesangon, uang penghargaan masa kerja (bagi karyawan yang bekerja minimal 3 tahun) dan uang penggantian hak sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku.

b. Karyawan kontrak

Menurut Undang-Undang Ketenagakerjaan Nomor 13 tahun 2003 yang dimaksud dengan karyawan kontrak adalah karyawan yang diikat oleh perjanjian kerja untuk waktu tertentu. Untuk calon karyawan kontrak, perusahaan tidak mensyaratkan adanya masa percobaan. Adapun ciri-ciri dari karyawan tetap adalah sebagai berikut:

1. Karyawan kontrak dipekerjakan oleh perusahaan untuk jangka waktu tertentu saja, waktunya terbatas maksimal 3 tahun.
2. Hubungan kerja antara perusahaan dan karyawan kontrak dituangkan dalam "Perjanjian Kerja Untuk Waktu Tertentu".
3. Perusahaan tidak dapat mensyaratkan adanya masa percobaan.
4. Status karyawan kontrak hanya dapat diterapkan untuk pekerjaan tertentu yang menurut jenis dan sifat atau kegiatan pekerjaannya akan selesai dalam waktu tertentu, yaitu :
 - a. Pekerjaan yang sekali selesai atau yang sementara sifatnya.
 - b. Pekerjaan yang diperkirakan penyelesaiannya dalam waktu yang tidak terlalu lama dan paling lama 3 tahun.
 - c. Pekerjaan yang bersifat musiman; atau
 - d. Pekerjaan yang berhubungan dengan produk baru, kegiatan baru, atau produk tambahan yang masih dalam percobaan atau penjajakan.
5. Apabila salah satu pihak mengakhiri hubungan kerja sebelum berakhirnya

jangka waktu yang ditetapkan dalam perjanjian kerja waktu tertentu, atau berakhirnya hubungan kerja bukan karena terjadinya pelanggaran terhadap ketentuan yang telah disepakati bersama, maka pihak yang mengakhiri hubungan kerja diwajibkan membayar ganti rugi kepada pihak lainnya sebesar gaji karyawan sampai batas waktu berakhirnya jangka waktu perjanjian kerja.

6. Jika setelah kontrak kemudian perusahaan menetapkan yang bersangkutan menjadi karyawan tetap, maka masa kontrak tidak dihitung sebagai masa kerja.

3. Tugas Dep Kolektor

Berdasarkan peraturan dan ketetapan dari perusahaan dep kolektor mempunyai tugas, yaitu:

1. Menagih tagihan motor/mobil kepada nasabah.
2. Berhak mengambil kendaraan dalam bentuk apapun apabila nasabah tidak membayar tagihan dalam beberapa bulan.
3. Dapat menagih secara paksa apabila nasabah ingkar dari perjanjian.

B. Stres Kerja

1. Pengertian Stres

Berbagai definisi telah dikemukakan oleh para ahli guna menguraikan pengertian mengenai stres, dengan demikian maka pengertian stres dapat dipahami dan mudah dimengerti.

Sehubungan dengan hal tersebut Handoko (1985) menyatakan bahwa stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan

kondisi seseorang. Pendefinisian yang dilakukan Handoko tersebut menggambarkan kond'si dalam diri (internal) individu yang dirasakan tidak menyenangkan oleh sebab-sebab apa saja. Sebab-sebab tersebut menurut Seyle (dalam Fraser, 1985) adalah stimulus eksternal dan stimulus internal, dimana individu dituntut untuk melakukan penyesuaian diri. Ketidakmampuan individu menyesuaikan diri dengan stimulus, baik internal maupun eksternal ini akan menyebabkan timbulnya stress.

Sama seperti halnya pendapat di atas, Davis dan Newstrom (dalam Martaniah, 1991) menyebutkan bahwa stres adalah suatu kondisi ketegangan, baik secara psikis maupun fisik. Stres dapat mempengaruhi kemampuan individu dalam mengadakan penyesuaian dengan lingkungan; misalnya stres dapat terjadi bila ada permintaan yang berlebihan dari lingkungan yang tidak dapat terpenuhi sehingga dapat mengancam kesejahteraan seseorang.

Menurut Sarwono (1995) stres merupakan beban mental yang oleh individu yang bersangkutan akan dikurangi atau dihilangkan. Hurlock (1992) menyatakan bahwa stres merupakan reaksi jiwa dan raga terhadap semua jenis perubahan, baik secara biologis maupun secara psikologis. Selanjutnya Spiclberger dan Saranson (1975) menyatakan bahwa stres terjadi bila stimulus secara *cognitive appraisal* penilaian kognitif dinilai individu sebagai suatu ancaman.

Secara umum diketahui adanya kesamaan pengertian dari pendapat para ahli mengenai stres. Misalnya Cox dan Mickey (dalam Fraser, 1985) yang secara psikologis memandang stres sebagai sebuah gejala yang sangat individual dan

merupakan hasil penafsiran seseorang mengenai keterlibatannya dengan lingkungan, baik secara fisik maupun psikososial. Stres timbul sebagai suatu hasil ketidakseimbangan antara persepsi orang tersebut untuk menanggapi tuntutan itu. Jadi stres itu merupakan gangguan yang disebabkan oleh fisik dan psikososial, sehingga individu bereaksi terhadap gangguan tersebut.

Konsep stres dari Kars Parker, De Cotiis, Pratt, dan Barling (dalam Dewe, 1991) mendefinisikan stres sebagai hubungan stimulus, respon, dan kondisi lingkungan yang disebabkan oleh interaksi yang tidak sesuai antara keadaan individu dengan lingkungannya.

Luthans (1985) mendefinisikan stres sebagai suatu respon adaptif pada suatu situasi eksternal yang menyebabkan penyimpangan-penyimpangan fisik, psikologis, dan langkah laku. Biasanya stres diartikan sebagai respon negatif. Tetapi Luthans (1985) mengalakan bahwa stres dapat dipandang dalam banyak cara. Sisi negatif dari stres itu disebut *distress*, sedangkan sisi positifialah *eustress*.

Lazams (dalam Fraser, 1985) mengatakan bahwa stres berhubungan dengan kejadian- kejadian di sekitar lingkungan serta merupakan bahaya atau ancaman yang mencakup rasa takut, cemas, rasa bersalah, marah, sedih, putus asa, dan bosan.

Wilfrod (dalam Fraser, 1985) mengatakan bahwa stres terjadi bila terdapat penyimpangan dan kondisi-kondisi optimum yang tidak dapat dengan mudah diperbaiki sehingga mengakibatkan suatu ketidak seimbangan antara tuntutan dan kemampuan. Model yang paling luas untuk menentukan hubungan

ini ialah hipotesis “U terbaik” yang menunjukkan bahwa prestasi meningkat stres juga akan bertambah sampai batas tertentu. Bila stres meningkat hingga melampaui batas, prestasi akan menurun.

Davis (1984) mengatakan bahwa stres adalah suatu kondisi ketegangan pada emosi proses berpikir, dan kondisi fisik sekarang. Ahli lain mengatakan bahwa pada dasarnya setiap pekerjaan menimbulkan ketegangan (*streses*) dan tekanan (*strains*) dan disebut dengan keterampilan dan sikap (Silalahi dan Silalahi, 1985).

Aktivitas manusia selalu dipengaruhi oleh peristiwa-peristiwa hidup yang harus dilalui. Penelitian yang dilakukan Weiss dkk. (1982) menyimpulkan bahwa kejadian-kejadian yang menegangkan di dalam hidup memiliki pengaruh yang signifikan terhadap aktivitas manusia. Kisker (dalam Susanto (1987) berpendapat bahwa stres sebagai peristiwa kehidupan yang menimbulkan dampak negatif bagi kesehatan fisik dan mental.

Sementara itu, Seiyee (dalam Fraser, 1985) seorang pendiri fisiologi stres mengemukakan, stres bukanlah sekedar ketegangan syaraf dan bukan pula akibat dari gangguan mental. Stres pasti bukan sesuatu yang dihindari. Stres berkaitan dengan penguasaan seluruh kecenderungan lahiriah manusia. Stres senantiasa muncul bila terdapat suatu tuntutan pada setiap bagian tubuh. Selanjutnya dikatakan, kebebasan mutlak manusia dari stres sesungguhnya hanya di dapat melalui kematian.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa stres adalah reaksi jiwa dan raga yang menyebabkan timbulnya kondisi yang menegangkan baik

secara fisik maupun psikis yang terjadi ketika individu dihadapkan pada stimulus yang bersifat menekan baik stimulus yang bersifat eksternal maupun internal.

2. Reaksi Individu Dalam Menghadapi Stres

Menurut Handoko (1985) bahwa orang-orang mempunyai toleransi yang berbeda terhadap situasi stres. Berdasarkan reaksi terhadap situasi stres, dapat dibedakan 2 (dua) tipe, yaitu tipe A dan tipe B. Individu dengan tipe A adalah mereka yang agresif dan kompetitif, menetapkan standar kerja yang tinggi dan meletakkan diri di bawah tekanan waktu yang konstan. Sedangkan individu dengan tipe B adalah lebih rileks dan tidak suka menghadapi masalah, menerima situasi-situasi yang ada dan bekerja dengan tekanan waktu yang sedang. Tipe ini lebih kecil kemungkinannya untuk menghadapi masalah yang berhubungan dengan stres.

Selain itu individu juga mempunyai perbedaan dalam memulihkan kondisi akan situasi stres. Ada individu yang dengan mudah dan cepat pulih kembali, tetapi banyak yang sulit dilupakan dan melepaskan diri dari situasi yang baru saja dialami (Handoko, 1985).

Cohen dan Milgram (dalam Sarwono, 1995) menyatakan bahwa *stressor* diterima oleh sistem pengelola informasi pada manusia yang berkapasitas terbatas. Banyaknya rangsangan yang masuk ke dalam sistem pengelola informasi menyebabkan sistem ini terlalu penuh (*overload*) dan akan menyebabkan individu untuk menentukan strategi tertentu untuk menghadapi *stressor* itu. Salah satu strateginya adalah dengan mengabaikan *stressor*, sedangkan strategi lain ialah dengan mencoba menyerang atau menerimanya sehingga individu yang bersangkutan

melakukan penyesuaian diri terhadap *stressor* tersebut.

Berdasarkan pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa secara umum reaksi seseorang terhadap stres terbagi ke dalam dua kelompok, yakni berusaha menghadapi *stressor* dengan melakukan penyesuaian diri terhadap *stressor* dan kelompok yang mengabaikan *stressor*.

3. Pengertian Stres Kerja

Setiap pekerjaan berbeda antara satu perusahaan dengan perusahaan lain, akan perbedaan ini terletak pada tujuan masing-masing perusahaan itu. Oleh sebab itu antara pekerja satu dengan pekerja lainnya berbeda dalam menilai pekerjaan itu. Perbedaan penilaian ini akan mengakibatkan perbedaan tingkat stres pula. Stoner dan Wankei (1986) mengatakan bahwa pekerjaan yang berbeda bagi setiap pekerja akan menimbulkan tingkat stres kerja yang berbeda pula. Ivancevich dan Matteson (1987) mengatakan bahwa stres kerja tentu berpengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap aspek-aspek pekerjaan terutama terhadap motif berprestasi yang tidak akan berhubungan dengan prestasi kerja.

Lazarus (dalam Fraser, 1985) mengatakan bahwa stres kerja hanya berhubungan dengan kejadian-kejadian di sekitar lingkungan kerja yang merupakan bahaya atau ancaman seperti : rasa takut, cemas, rasa bersalah, rasa marah, sedih, dan bosan. Lebih lanjut Fraser (1985) mengatakan bahwa timbulnya stres kerja disebabkan kesimbangan beban kerja yang diterima melampaui batas-batas kemampuan karyawan yang berlangsung dalam waktu relatif lama sesuai dengan situasi dan kondisi.

Abush dan Burkhead (dalam Asbowati, 1996) mengatakan bahwa stres kerja terjadi karena adanya ketidakseimbangan antara karakteristik pekerjaan dengan anfitutan dalam pekerjaan yang dilakukan.

Wilford (dalam Fraser, 1985) berpendapat bahwa stres kerja terjadi apabila terdapat penyimpangan-penyimpangan dari kondisi-kondisi optimum yang tidak dapat dengan mudah diperbaiki sehingga mengakibatkan suatu ketidakseimbangan antara tuntutan kerja dengan kemampuan pekerjaannya.

Beehr dan Newman (dalam Luthans, 1985) mendefinisikan stres kerja sebagai suatu kondisi yang muncul dari interaksi individu dengan pekerjaannya dan dicirikan oleh perubahan-perubahan di dalam individu tersebut yang mendorong dari fungsi normal.

Makmuri (dalam Kusumaatmaja, 1991) mendefinisikan stres sebagai reaksi fisik dan mental terhadap *stressor* (tekanan), interaksi antara organisme dengan irngkungannya, dan Stres adalah sebuah kondisi dinamis yaitu individu menghadapi pertentangan antara kesempatan, hambatan atau tuntutan dalam hubungannya dengan sesuatu yang diinginkan dan dianggap penting, tapi untuk memperoiehnya masih menghadapi ketidakpastian.

Berdasarkan uraian-uraian di atas dapat disimpulkan bahwa stres kerja ialah suatu beban atau ketegangan yang dialami karyawan, baik fisik maupun psikis karena adanya ketidakseimbangan antara tuntutan atau kebijaksanaan perusahaan dengan kemampuan karyawan sehingga dapat mempengaruhi prestasi kerja.

4. Faktor-faktor Penyebab Timbuinya Stres Kerja

McGrath (dalam Asbowati, 1996) mengelompokkan faktor-faktor yang menyebabkan stres ke dalam enam kelompok, yaitu:

1. Stres yang berdasarkan tugas (kesulitan tugas, kekaburan tugas, beban tugas, dan lain-lain).
2. Stres yang berdasarkan peran (konflik peran, kekaburanperan, beban tugas, dan lain-lain).
3. Stres intrinsik pada *behaviour setting* (misal efek-efek dari kerumihan).
4. Stres yang muncul pada lingkungan fisik itu sendiri (misal : udara yang terlalu dingin).
5. Stres yang muncul dari lingkungan sosial dalam hubungan-hubungan interpersonal (ketidaksesuaian interpersonal, kebebasan pribadi, isolasi, dan lain-lain).
6. Stres dalam sistem orang itu sendiri. Individu membawa dirinya ke situasi yang mengandung stres (misal: kecemasan, gaya-gaya persepsi).

Luthans (1985) memberikan gambaran tentang faktor-faktor stres.

Sumber- Sumber tersebut bisa dikelompokkan sebagai sumber yang berasal dari :

1. *Stresor* dari luar organisasi, seperti perubahan: sosial, teknologi, keadaan keluarga, keadaan ekonomi (keuangan), suku dan kelas penduduk tertentu, serta keadaan tempat tinggal dan masyarakat sekitar.
2. *Stresor* dalam organisasi, seperti : kebijaksanaan organisasi, struktur organisasi, dan keadaan iklim organisasi.

3. *Stresor* dalam kelompok, seperti : kurangnya kekompakan (*lack of group cohesiveness*), kurangnya bantuan sosial (*lack of social support*), dan konflik antar individu dan kelompok.
4. *Stresor* pada individu, seperti : peran-peran khusus individu di dalam maupun di luar pekerjaan yang kadang-kadang bertentangan, adanya perubahan-perubahan dalam hidup, dan perilaku tipe A (ambisius, selalu tergesa-gesa, merasa kekurangan waktu, kompetitif, dan mengerjakan tugas dalam waktu yang sama).

Stresor tersebut di atas tidak selalu bias menimbulkan stres, tergantung pada individu yang bersangkutan dalam bagaimana reaksinya terhadap *Stresor* tersebut.

Lazarus dkk. (1989) menyebutkan faktor-faktor stres, yaitu :

- i. Di dalam pekerjaan (*intrinsic to job*).
 - a) Kondisi kerja fisik yang kurang baik, seperti : penerangan yang kurang baik, bising, terlalu dingin atau panas, dan polusi udara.
 - b) Beban pekerjaan yang berlebihan, baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Tugas yang berlebihan secara kuantitatif terjadi bila penyelesaian suatu pekerjaan dalam waktu yang singkat. Sedangkan tugas yang berlebihan secara kuantitatif bila tuntutan pekerjaan lebih tinggi dari pada pengetahuan dan keterampilan pekerja.
 - c) Desakan waktu. Waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan tidak cukup sehingga pekerjaan selesai pada waktu yang telah ditentukan.

- d) **Bahaya fisik yang berupa kondisi kerja yang membahayakan, seperti :**
 membersihkan kaca jendela gedung bertingkat atau adanya lingkungan kerja yang membahayakan. Contoh adanya bejana bertekanan, bekerja di tempat ketinggian, dan pemakaian mesin-mesin pemotong.
- e) **Spesialisasi pekerjaan.** Pada pekerjaan yang rutin dan sempit, para pekerja sulit untuk mempersepsikan pekerjaannya sehingga pekerjaan menjadi menarik tidak membosankan pekerja.

2. Peran dalam organisasi

- a) **Ambiguitas peran, yaitu ketidakjelasan peran yang berhubungan dengan tanggung jawab dan wewenang.** Seseorang yang tidak mendapat peran yang jelas pada organisasi menyebabkan merasa kurangnya penghargaan terhadap *self esteem* orang tersebut
- b) **Konflik peran, yaitu konflik peran yang timbul bila orang lain menuntut dua hal yang berbeda atau jika ada orang-orang yang menuntut dua hal yang berbeda.**
- c) **Status pekerjaan, yaitu orang yang merasa memiliki status pekerjaan yang rendah akan lebih sering mengalami stres.**

3. Pengembangan karir

- a) **Promosi yang berlebihan.**
- b) **Kurang memperoleh promosi.**

4. Struktur dan iklim organisasi

- a) **Sedikit banyaknya ada hubungannya dengan pengambilan keputusan.**

Meskipun individu menduduki jabatan tinggi, namun akan mengalami stres bila tidak diajak berperan dalam proses pengambilan keputusan yang berhubungan dengan bidang tanggung jawabnya.

- b) Disiplin kerja yang kurang. Tenaga kerja yang masuk dan pulang tidak sesuai dengan jam kerja yang berlaku dapat menimbulkan stres bagi pekerja yang menghendaki adanya disiplin kerja dan tanggung jawab.
- c) Kebijakan organisasi yang dirasakan merugikan diri pekerja akan dirasakan sebagai stres, misalnya : gaji yang tidak sesuai.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor penyebab kerja ialah : kondisi pekerjaan, peran dalam organisasi, pengembangan karir, struktur dan iklim organisasi.

5. Aspek-aspek Stres Kerja

Secara umum semua kondisi kerja dapat menimbulkan stres bagi karyawan. Koch dkk (dalam Asbowati, 1996) mengemukakan aspek-aspek stres kerja seperti:

1. Peran yang tidak jelas

Yaitu adanya fungsi yang dilakukan karyawan tidak diketahui. Karyawan tidak mengerti apa yang diharapkan perusahaan pada dirinya, misalnya norma sosial yang harus dipenuhi individu sebagai seorang karyawan. Apabila hal ini tidak jelas dapat mengakibatkan karyawan kurang bersemangat dalam bekerja, sehingga akan mendorong karyawan untuk mengalami stres.

2. Aspek yang berhubungan dengan tugas

Yaitu menyangkut tugas atau pekerjaan yang harus dilakukan karyawan

seperti kesulitan dalam tugas - tugas atau ketidakjelasan tugas, kelebihan atau kekurangan pekerjaan, dan kebutuhan karyawan yang tidak terpenuhi.

3. Tekanan waktu

Yaitu menyangkut aktivitas yang harus diselesaikan sesuai dengan tuntutan situasi seperti: pekerjaan yang harus diselesaikan tepat pada waktunya, perubahan kebijaksanaan secara tiba-tiba dan iklim kerja yang tidak menentu. Apabila hal ini sering terjadi akan mendorong karyawan menjadi stres.

4. Konflik peran

Yaitu aktivitas karyawan yang berhubungan dengan peran di dalam perusahaan seperti: supervisor yang otoriter, hubungan atasan bawahan, hubungan sesama karyawan, dan perbedaan nilai karyawan dengan nilai perusahaan, sebagai akibat dan konflik peran ini kekhawatiran, kurang perhatian terhadap pekerjaan, apatis, sering absen, dan pindah kerja.

Davis dan Newstrom (1989) mengemukakan kondisi kerja yang dapat menimbulkan stres kerja meliputi:

1. Kelebihan atau kekurangan pekerjaan.

Pekerjaan yang terlalu berlebihan, terlalu ringan, atau pekerjaan yang sedikit akan mengakibatkan stres bagi pekerja.

2. Tekanan waktu.

Waktu yang dibatasi dalam mengerjakan akan menyebabkan stres bagi pekerja.

3. Supervisi yang otoriter.

Supervisi yang tidak memberi kesempatan pada bawahan untuk memberikan

pendapat, dan kurang mendengar atau memperhatikan pendapat akan mengakibatkan bawahan kurang dihargai dan tertekan.

4. Iklim kerja yang tidak menentu.

Meliputi peraturan kebijaksanaan kerja yang tidak konsisten sehingga karyawan mengalami kebingungan.

5. Ketidakjelasan Peran.

Peran yang tidak jelas akan mengakibatkan karyawan tidak dapat memenuhi terapan terhadap dirinya.

6. Perbedaan nilai perusahaan dan nilai karyawan.

dapat terjadi karena di satu sisi nilai-nilai perusahaan harus dikerjakan sementara nilai-nilai perusahaan tersebut bertentangan dengan nilai yang dianut karyawan sehingga pada akhirnya dapat menimbulkan konflik

7. Perubahan - perubahan yang terjadi.

Perubahan tidak mungkin dapat dielakkan, karena perubahan seiring berjalannya waktu . Kebijakan perusahaan melakukan perubahan akan menuntut karyawan melakukan penyesuaian terhadap perubahan yang terjadi, apalagi jika perusahaan tersebut memberi perubahan yang cukup besar misalnya mutasi, pemberhentian, pemutusan hubungan kerja (PHK).

8. Frustrasi

Frustrasi merupakan kegagalan individu dalam mencapai tujuan. Ini terjadi karena adanya hambatan-hambatan seperti kegagalan testing untuk memasuki yang lebih tinggi.

9. Kebutuhan-kebutuhan karyawan yang tidak terpenuhi.

Bekerja pada dasarnya merupakan pemenuhan kebutuhan baik yang bersifat secara fisik maupun psikis. Apa-bila kebutuhan tersebut tidak dapat terpenuhi minimal pada kondisi yang diharapkan akan menimbulkan stres.

Gibson, dkk. (1989) mengemukakan aspek stres kerja, antara lain :

1. Lingkungan fisik.

Tempat bekerja yang kurang menguntungkan seperti, tekanan panas, kebisingan, dan zat-zat kimia yang dapat mengganggu kesehatan, dan keselamatan akan mengakibatkan karyawan merasa tertekan.

2. Faktor individu.

Stres individu dapat berasal dari konflik peran yang diakibatkan oleh pertentangan pendapat yang terjadi dengan atasan, dan tugas-tugas yang kurang jelas atau kurang dimengerti .

3. Faktor kelompok.

Hal yang berhubungan dengan kelompok, misalnya rasa aman mempercayai, kurang keinginan membantu atau kurang mendukung di antara sesama anggota kelompok.

4. Faktor organisasi

Ini berhubungan dengan struktur birokrasi yang kaku dan seperti garis komando yang tidak jelas, saling mengalihkan tanggungjawab, dan lain-lain.

Berdasarkan uraian-uraian di atas dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek stres kerja ialah : peran yang tidak jelas, aspek yang berhubungan dengan tugas, tekanan waktu, konflik peran, kelebihan atau kekurangan pekerjaan, iklim kerja, perbedaan nilai antara karyawan dengan perusahaan, perubahan-perubahan yang

terjadi, frustrasi, kebutuhan karyawan yang tidak terpenuhi, kurang kerjasama dalam kelompok, struktur organisasi yang kaku, dan supervisi yang otoriter.

D. Kerangka Konseptual



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini variabel yang diteliti yaitu stres kerja. Untuk kepentingan penelitian ini, maka pelaksanaannya dilakukan dengan cara menyebarkan skala. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif yang ingin mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja pada karyawan.

B. Identifikasi Variabel Penelitian

Sejalan dengan orientasi penelitian ini yang merupakan penelitian deskriptif, maka variabel yang digunakan dalam penelitian ini atau variabel inti penelitian adalah stres kerja.

C. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut Stres Kerja berdasarkan uraian-uraian di atas dapat disimpulkan bahwa stres kerja ialah suatu beban atau ketegangan yang dialami karyawan, baik fisik maupun psikis karena adanya ketidakseimbangan antara tuntutan atau kebijaksanaan perusahaan dengan kemampuan karyawan sehingga dapat mempengaruhi prestasi kerja.

D. Subjek Peneiitian

1. Populasi

Dalam suatu peneiitian, populasi dan sampei merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan. Populasi adalah keseluruhan individu atau objek yang diteiiti yang memiliki beberapa karakteristik yang sama yang dapat berupa usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, atau wilayah tempat tinggal (Latipun,2004). Populasi pada peneiitian ini adalah karyawan khususnya bagian dep kolektor di PT. Dharmatama Mega Finance Medan yang berjumlah 102 karyawan.

2. Sampel dan teknik pengambilan Sampel

Peneiitian ini tidak menggunakan seluruh populasi dari peneiitian, tapi menggunakan sampel. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteiiti (Arikunto, 1998). Sampel merupakan subjek yang diiibatkan secara langsung dalam peneiitian sesungguhnya dan menjadi wakil dari populasi. Sampel yang digunakan dalam peneiitian ini adalah sebagian dari populasi yang memenuhi syarat peneiitian. Dalam menentukan jumlah sampel, Arikunto (2002) menjelaskan bahwa apabila populasinya kurang dari 100 maka sampel yang diambil adalah keseluruhan dari jumlah populasinya, tetapi apabila jumlah popuiasinya besar, lebih besar dari 100, maka sampei yang diambil adalah antara 10-15% atau 20-25%. Untuk peneiitian ini ditetapkan sampel sebanyak : $22\% \times 102 \text{ orang} = 45 \text{ orang}$. Berdasarkan pemaparan Arikunto (2002) maka sampei yang ditarik sebanyak 45 orang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah suatu cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh data yang akan diteliti. Pada penelitian ini, metode pengambilan data yang digunakan adalah metode angket.

Hadi (1989) mengatakan bahwa angket merupakan suatu metode penyelidikan dengan menggunakan daftar pertanyaan yang harus dijawab atau dikerjakan oleh orang yang menjadi objek dalam penelitian tersebut. Alasan digunakannya angket dalam penelitian (Hadi, 1989):

1. Bahwa subjek adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri.
2. Apa yang dikatakan subjek pada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya.
3. Bahwa interpretasi subjek terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan kepadanya sama dengan apa yang dimaksud peneliti.

Adapun angket stres kerja diungkap berdasarkan faktor-faktor stres kerja yaitu : *di dalam pekerjaan, peran dalam organisasi, pengembangan karir, struktur dan iklim organisasi.*

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penyebaran skala untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja. Tipe skala yang digunakan adalah tipe skala langsung yaitu skala yang langsung dikerjakan oleh subjek penelitian dan subjek tinggal memilih salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan dan jawaban yang diberikan tersebut adalah berupa informasi tentang dirinya sendiri.

Adapun skala yang digunakan adalah skala Guttman. Skala penelitian ini berbentuk dua pilihan jawaban, yaitu jawaban YA atau TIDAK. Untuk butir

Favourable, jawaban “YA” diberi nilai 2 dan jawaban “TIDAK” mendapat nilai 1.

Untuk butir *Unfavourable*, jawaban “YA” diberi nilai 1 dan jawaban “TIDAK” diberi nilai 2.

1. Validitas

Validitas berasal dari kata “*validity*” yang berarti sejauh mana mampu mengukur apa yang hendak di ukur dan kecermatansuatu instrument pengukuran melakukan fungsi ukurnya, yaitu dapat memberikan gambaran mengenai perbedaan yang sekecil-kecilnya antara subjek yang iain (Azwar,2007).

Validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas isi (*content validity*) yaitu skala psikologi ditentukan oleh sejauh mana isi skala mewakili semua aspek kerangka konsep. Validitas isi menunjukkan sejauh mana butir-butir dalam skala mencakup keseiuruhan kawasan objek yang hendak di ukur. Menurut Suryabrata (2005) validitas isi adalah ukuran sejauh mana ditentukan berdasarkan derajat representatifnya isi tes itu bagi isi hal yang akan diukur.

2. Reliabilitas

Reliable dapat juga dikatakan kepercayaan, keajegan, kestabilan dan konsistensi. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pengukuran terhadap keiompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama dalam diri subjek yang diukur memang belum berubah (Azwar,2007).

Dalam aplikasi, reliabilitas dinyatakan oleh koefisien reliabilitas dengan rentang angka dari 0 sampai 1,00, semakin tinggi koefisien reliabilitas (mendekati 1,00) semakin tinggi reliabilitas, sebaliknya semakin rendah (mendekati 0) berarti semakin rendah reliabilitasnya.

F. Metode Analisa Data

Metode analisis data yang digunakan adalah statistic deskriptif untuk melihat frekuensi dan persentase. Melalui analisis data ini nantinya akan dituang dalam bentuk tabel data dan diagram batang. Adapun rumus yang digunakan adalah Chi Square. Hal ini didasarkan pada pertimbangan bahwa penelitian ini tidak untuk membuktikan hipotesis, melainkan hanya memberikan gambaran mengenai suatu kondisi, yakni stres kerja karyawan. Dengan rumus Chi Square ini nantinya akan didapatkan faktor-faktor apa saja yang berpengaruh atau memiliki kontribusi terhadap stres kerja. Selanjutnya akan diketahui urutan dari faktor yang tertinggi atau terbesar sampai faktor yang terendah atau terkecil dari faktor-faktor stres kerja terhadap stres itu sendiri.

Melalui metode ini nantinya akan dapat diketahui jumlah jawaban untuk masing-masing nilai pada setiap faktor dari stres kerja pada karyawan, setelah diketahui kemudian dijumlahkan sebagai skor total stres kerja. Keseluruhan analisis data dalam penelitian ini bersifat kuantitatif dan dikerjakan dengan bantuan Komputer Program SPSS For Windows.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil-hasil yang telah diperoleh dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Bahwa, faktor peran dalam organisasi menempati urutan pertama sebagai faktor penyebab stres kerja. Hasil ini diketahui dengan melihat frekuensi sebanyak 24 orang (53,3%) yang memiliki skor tinggi, dan 21 orang (46,7%) memiliki skor rendah.
2. Bahwa, faktor struktur dan iklim organisasi menempati urutan kedua sebagai penyebab stres kerja. Hasil ini diketahui dengan melihat frekuensi sebanyak 31 orang (68,9%) yang memiliki skor tinggi, dan 14 orang (31,1%) memiliki skor rendah.
3. Bahwa, faktor di dalam pekerjaan menempati urutan ketiga sebagai penyebab stres kerja. Hasil ini diketahui dengan melihat frekuensi sebanyak 34 orang (75,6%) yang memiliki skor tinggi, dan 11 orang (24,4%) memiliki skor rendah.
4. Bahwa, faktor pengembangan karir menempati urutan keempat sebagai penyebab stres kerja. Hasil ini diketahui dengan melihat frekuensi sebanyak 34 orang (75,6%) yang memiliki skor tinggi, dan 11 orang (24,4%) memiliki skor rendah.

5. **Gambaran secara umum diketahui bahwa masing-masing faktor memiliki kontribusi terhadap penyebab stres kerja.**

B. SARAN

Sejalan dengan kesimpulan yang dibuat, maka berikut ini dapat diberikan beberapa saran, antara lain :

1. Saran Kepada Subjek Penelitian

Melihat data yang diperoleh dari penelitian ini, dimana diketahui subjek penelitian ini memiliki faktor penyebab stres yang paling tinggi yaitu peran dalam organisasi, disarankan bagi karyawan di perusahaan tersebut untuk menghindari konflik peran yang terjadi antar sesama karyawan.

2. Saran Untuk Pihak Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa para karyawan memiliki tingkat stres yang sedang, maka sehubungan dengan hal tersebut disarankan kepada pihak perusahaan untuk terus mendukung pekerjaan karyawan, misalnya memberikan beban pekerjaan sesuai dengan jabatannya.

3. Saran Kepada Peneliti Berikutnya

Menyadari bahwa penelitian ini memiliki banyak kekurangan, maka disarankan kepada peneliti selanjutnya, baik itu mahasiswa maupun profesional lain yang ingin melanjutkan penelitian ini untuk mengkaji lebih luas lagi yang berkaitan dengan Psikologi Industri dan Organisasi.



DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, P. dan Widiyanti, N. 1990. Psikologi Dalam Perusahaan. Jakarta : Rineka Cipta.
- As'ad, M. 1987. Psikologi Industri dan Organisasi. Seri Ilmu Sumber Daya Manusia. Edisi Ketiga. Cetakan pertama. Yogyakarta : Liberty.
- Davis dan Newstrom, 1989. International Encyclopedia of social Science. Voi. 5. New York. McMillan Company and Free Press.
- Fraser, T. M. 1985. Stres dan Kepuasan Kerja. Jakarta. PT Pustaka Binaman Presindo.
- Gibson, J. L., Ivanisevich, J. M. dan Doneily, Jr. J. H. 1989. Organisasi, Perilaku, Struktur dan Proses. Jakarta : Erlangga.
- Gilmer, B. H. 1984. Industrial and Organizational Psychology. Tokyo : McGraw-Hill. Kogakusha Ltd.
- Handoko, E. T. 1985. Psikologi Personalita. Jakarta : Eriangga.
- Hurlock. E. B. 1992. Psikologi Perkembangan : Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan. Alih Bahasa : Istiwidayanti. Jakarta : Eriangga.
- Ivancevich, J. M., Matteson, M. T. 1987. Organizational Behavior and Management. Bussines Publiishing inc.
- Kusumaatmaja, S. 1991. Pengembangan Bisnis dan Kewiraswastaan : Peran Pemerintah. Inovasi. No. 10. Th. V. Yogyakarta.

Lazarus, R. S. 1989. Psychology Stres and The Coping Proses. Mc Graw-Hill. New York.

Putra, E. L. 1995. Hubungan Antara Iklm Organisasi dengan Sikap Kerja Karyawan Pada PT. Suryamas Lestari Prima Medan Batangkuis. Skripsi, (tidak diterbitkan). Fakultas Psikologi UMA Medan.

Sarwono, S. W. 1991. Teori-teori Psikologi Sosial. Jakarta : Rajawali Press.

Sarwono, S. W. 1995. Psikoologi Lingkungan. Jakarta : Gramedia Indonesia.

Steers, R. M, and Porter, L. W. 1985. Motivation and Work Behavior. New York : McGraw-Hill Company.

Susanto, 1977. Organisasi Komunikasi. Surabaya : Usaha Nasional.

Sutarto, 1987. Organisasi dan Motivasi. Bandung. Eresco.

Thoha, M. 1993. Psikologi Komunikasi. Bandung : Rosda Karya.

_____. 1993. Perilaku Organisasi. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

Wexley, K. N. and Yuki, G. A. 1988. Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalia. Jakarta. PT Rineka Cipta.

Winardi, 1986. Management Personalia. Bandung : Sinar Baru.

Wexley, K. N. and Yuki, G. A. 1988. Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalia. Jakarta. PT Rinea Cipta.

Uswatun Hasanah. 2004. *Hubungan antara Iklm Organisasi dengan Stres Kerja Pada karyawan PT. KERETA API (Persero) DEVISI REGIONAL I*

*Sumatera Utara. Skripsi (tidak diterbitkan). Medan. Fakultas Psikologi
Universitas Medan Area.*

Suryabrata.S. 2005. *Metodoologi Penelitian*. Andi offret: Yogyakarta.

Azwar. S. 2008. *Validitas dan Reliabilitas*. Andi offret: Yogyakarta

